

Штрафы в пользу жильцов. За качественные услуги и приписки в квитанциях управляющим организациям придется раскошелиться // Ваше право. – 2016. – № 2(январь). – С. 8.

ШТРАФЫ В ПОЛЬЗУ ЖИЛЬЦОВ

За некачественные услуги и приписки в квитанциях управляющим организациям придется раскошелиться

Буквально под занавес 2015 года, с 28 декабря, вступили в силу изменения в часть 4 статьи 157 Жилищного кодекса РФ (в редакции Федерального закона от 29 июня 2015 года № 176-ФЗ). Впервые вводится норма о том, что лица, виновные в несвоевременном и некачественном предоставлении коммунальных услуг, обязаны будут не только вернуть деньги потребителям, но и заплатить им штраф.

По существующим правилам уже сейчас можно не платить за некачественные услуги ЖКХ. Такой порядок предусмотрен постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 года № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов".

Однако в постановлении не предусматривались штрафы, поэтому управляющие компании (УК) неохотно возмещали жильцам переплату, например, за потерянные киловатты. Вводя норму, которая предусматривает штрафы для УК за некачественно предоставленную услугу, власти встают на сторону потребителей в борьбе с произволом коммунальных служб. Причем, по оценке замминистра строительства и ЖКХ Андрея Чибиса, суммы могут выйти значительными: до 30% от стоимости плохо выполненной работы и до 50% от неправильно начисленного платежа в квитанции.

Кроме того, раньше УК, некорректно начислившая платежи, была обязана просто вернуть переплату. Получив платежку с большими суммами, человек шел жаловаться в жилищную инспекцию, тратил нервы и время, а в итоге в лучшем случае всего лишь получал назад свои же деньги. Теперь жильцы смогут не только их вернуть, но и получить компенсацию за моральный вред.

Однако, несмотря на весомые суммы переплат, которые гражданам удастся вернуть, большая часть денег все-таки остается в карманах у управляющих компаний, считают эксперты. Проблема в том, что до тех пор, пока человек сам не пожалуется в жилищную инспекцию на коммунальщиков, никакого перерасчета он не получит. Есть жалоба — есть ответ, нет жалобы — не будет и штрафа. А ведь далеко не всегда жители могут заметить неверный расчет. Небольшое увеличение суммы в квитанции мало кого заставит обратиться в жи-

линспекцию. Обычно туда идут люди, увидевшие в платежках просто вопиюще огромные суммы. Не будет штрафа и в том случае, если, увидев неменяемую сумму в квитанции, потребитель решит не платить ее, пойдет разбираться в УК, и компания предложит ему заплатить корректную сумму. "Лицо, виновное в нарушении порядка расчета платы за коммунальные услуги, повлекшем увеличение размера платы, обязано уплатить потребителю штраф... за исключением случаев, если такое нарушение было устранено до обращения и (или) до оплаты потребителем", — говорится в новой редакции статьи 157 ЖК РФ. Поправки в Жилищный кодекс помогут решить серьезную проблему контролирующих органов — получение разрешения на внеплановые проверки. Часто оперативно проинспектировать работу УК просто не получалось. Не только жилищные инспекции, но даже Роспотребнадзор и Государственный пожарный надзор постоянно сталкивались с ситуациями, когда прокуратура блокировала действие надзорного органа. Получить право на внеплановую проверку без разрешения прокуратуры было нельзя. Нынешние поправки разрешают жилищным инспекциям проводить внеплановые проверки управляющих компаний без согласования с органами прокуратуры и без предварительного уведомления самой проверяемой организации. Теперь для этого им будет достаточно жалобы жильцов.

НЕТ ВОДЫ, ТЕПЛА И ГАЗА

Простому потребителю порой трудно разобраться, что значит некачественные услуги. Ему недодают, а он и не знает. Поэтому напомним основные требования к качеству коммунального "товара", изложенные в постановлении № 354.

Вода. Температура горячей воды должна составлять 60—70 градусов по Цельсию. Допустимые перерывы поставки горячей воды суммарно не должны превышать 8 часов в месяц, непрерывно — не более 4 часов. Плановое отключение должно длиться не более

14 дней. При аварии на магистрали допустимый перерыв — не более 24 часов. Холодную воду поставщик может перекрыть не более чем на 4 часа одновременно и на 8 часов в общей сложности в месяц. Если перебои превышают нормативы, то за каждый лишний час счет на воду сокращается на 0,15%. Скажем, если горячей воды не будет сутки, то платеж за воду сокращается на 3% (допустимый простой превышен на 20 часов). Если температура горячей воды составляет меньше 60 градусов, то по той же схеме осуществляется вычет на 0,1% за каждые три градуса ниже нормы. В случае если вода идет ненадлежащего качества, например ржавая или с неприятным запахом, то до тех пор, пока нарушение не исправлено, эта услуга не оплачивается. А при давлении меньше нормы в пределах 25% оплата снижается на 0,1 % за каждый час.

Таким образом, если целый месяц напор был слабым, то счет сократится на 72%. Если давление отклоняется от нормы больше чем на 25%, то дни, когда из крана вода течет по

каплям, вообще не оплачиваются. Также есть регламент для водоотведения (работа канализации). Тут допустимый сбой — 8 часов в месяц и 4 часа одновременно. За каждый лишний час вычитается 0,15% от счета.

Тепло. В отопительный период температура в комнате должна составлять не менее 18 градусов (20 градусов в угловых комнатах). Если нагрели выше 24 градусов, то за излишки платить не надо. Ночью допускается снижение нормативной температуры на 3 градуса. Допустимые перебои при отоплении — не более 24 часов в месяц суммарно и 16 часов одновременно, если температура не меньше 12 градусов; 8 часов одновременно — при температуре от 10 до 12 градусов; 4 часа — при температуре от 8 до 10 градусов.

При перебоях стоимость услуг снижается на 0,15% за каждый час и за каждый градус. То есть при снижении температуры на один градус первый час сократит платеж на 0,3%, два часа означают вычет в 0,45%.

Электричество и газ. Допустимые перерывы подачи электроэнергии — 2 часа, если есть два резервных источника питания, и 24 часа — при одном источнике питания. Дополнительный простой означает вычет в 0,15% за каждый час, в случае если счетчик не установлен. Если напряжение скачет, то за каждый час перепадов вычитается 0,1% от счета. Допустимые перебои в подаче газа — 4 часа в месяц. За каждый лишний час платеж уменьшается на 0,15%. Если давление газа меньше установленной нормы в пределах 25%, то счет сокращается на 0,1% за каждый час, если давление слабее 75% от нормы — не оплачивается весь день.

Содержание дома. Сюда относятся все услуги, которые оказывает управляющая компания. Прежде всего это уборка дома и вывоз мусора. Если будет доказано, что услуги предоставлялись некачественно или не предоставлялись вовсе, то они также при перерасчете исключаются из счета. Впрочем, по словам экспертов, случаи, когда по этим пунктам удавалось получить перерасчет, крайне редки. Обычно просто УК исправляет нарушения, например убирает залежавшийся мусор.

КАК ЗАФИКСИРОВАТЬ НАРУШЕНИЕ

Прежде всего нужно уведомить исполнителя услуги, что она некачественная. Если у дома нет прямых расчетов с ресурсоснабжающими организациями, то начиная с придомовой территории за качество коммунальных услуг отвечает управляющая компания. Нарушение должно быть зафиксировано. Для этого можно подать письменное заявление или позвонить в УК. Обратите внимание, что телефонный звонок также носит статус официального запроса. Обращение должны зафиксировать и присвоить ему номер, указав время заявки. Номер надо уточнить, также лучше узнать фамилию сотрудника, принявшего вызов. Бывает, что УК не фиксирует обращение, поэтому надо требовать, чтоб заявка была внесена в журнал. Ус-

тановленный законом срок для того, чтобы отреагировать на обращение, — 12 часов. За это время представители компании должны проверить жалобу и составить акт. Копию акта получает потребитель. В акте указывается, что услуги ЖКХ не соответствуют стандартам, и с момента выявления проблемы до ее исправления за эту услугу жилец платить не должен. Проводится соответствующий перерасчет.

Если УК не реагирует на заявку, можно пожаловаться в жилищную инспекцию, которая проведет проверку самостоятельно. Если жалоба подтвердится, УК еще и оштрафуют по статье 7.22 КоАП РФ (этот штраф идет в пользу государства). Штраф за нарушение правил содержания жилых домов составляет от 4 тыс. до 5 тыс. руб. для должностных лиц и от 40 тыс. до 50 тыс. руб. — для юридических. За некачественные коммунальные услуги (вода, газ, электричество, отопление) должностные лица штрафуют на 500— 1000 руб., а юрлица — на 5— 10 тыс. руб.

Если, несмотря на все жалобы, проверка затягивается, жильцы могут сами зафиксировать нарушение и составить акт. Для этого специалисты советуют пригласить в качестве свидетелей соседей. Можно также сделать фотографии, например, неубранного подъезда. Если необходимы точные замеры — например, чтобы зафиксировать сбои давления воды и газа, — можно привлечь независимую экспертную компанию. В этом случае необходимо уведомить управляющую компанию о том, что будет проведена независимая экспертиза, иначе ее результаты могут оспорить в суде. При решении в пользу истца суд в обязательном порядке присудит потребителю дополнительно 50% от той суммы, на которую начислили счет за некачественные услуги. Можно добиться возмещения ущерба имущества, пострадавшего от некачественных услуг — например, если из-за перепадов напряжения пришла в негодность домашняя техника.

Н. РЕЧУК

Ваше право. – 2016. – январь. – С.8.